

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和5年12月19日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数)	16	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	10		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3894000110
事業所名	グループホーム福寿草
(ユニット名)	あじさい棟
記入者(管理者)	
氏 名	村上みどり
自己評価作成日	5 年 10月 21 日

【事業所理念】※事業所記入 尊厳ある 笑顔の絶えない 自分らしい生活	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 ・介護計画に基づいた支援が記録に反映される 情報に基づきケアプランに沿った支援を記録に残す事はできているが普段と変わらないことに対しては新しい発見などの記入が見られない。状況変化時はその都度話し合いが持てプランに反映できた。 ・日常的な外出支援 コロナ禍でもあり積極的な外出支援にまでは至らなかったが家族との面会やユニット間の交流はできていた。 ・重度化された利用者への対応 時間を作りケアプランにも盛り込み個別で関わる事ができた。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 米は地元農家から購入しており、野菜についても毎週火曜日に新鮮な旬のものを持ってきてもらっている。野菜は職員も購入している。 職員は、週3回、食材の買い出しに行くと魚も新鮮な旬のものを採り入れている。カツオのたたきや冷や汁、めり（巻きずし）など、利用者の馴染みのある献立を採り入れたり、味付けなども慣れ親しんだ味付けにしている。利用者の好きな刺身やおいもご飯を献立に採り入れている。 昨年の12月は、職員の忘年会ができなかった代わりに商品券が配られた。職員は「職員同士の仲が良く、協力的であることで働きやすい職場になっている」と話していた。この一年間、職員の離職はなかった。 事業所便りは、行事や新しく入った利用者を紹介している。6月号は号外をつくり、全職員の顔写真等を載せて家族に送っている。
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】
◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居時に本人や家族から情報を得て暮らしの希望、意向の把握に努めている。	○		◎	入居時、利用者や家族に、「ホームでどのように過ごしたいか」等を聞き取っている。 自宅でも暮らしている方の入居が多く、以前のケアマネジャーからも情報を得ている。 入居後一週間程度は、暮らしの様子を観察して、その中で希望等も聞き課題分析表を作成して、把握に取り組んでいる。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	家族からの情報、本人の仕草や本人の表情から汲み取っている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人（家族・親戚・友人等）とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	電話や面会などの時、家族から趣味や性格暮らしぶりを聞いている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	介護記録や申し送りスタッフ会時に共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	思い込みや決めつけのないように寄り添う気持ちを第一にしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人（家族・親戚・友人等）から聞いている。	◎	入居時に本人家族から生活歴やこだわり、大切にしてきた事を聞き取りフェイスシートに記録している。			△	入居前に利用していた介護サービスからの情報シートを個人ファイルに綴じている。 入居時に作成する課題分析表には、利用者の好きな食事やコミュニケーション能力等についての情報はあがるが、さらに、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の情報についても共有できるよう整理して、支援に活かしてほしい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態（身体面・精神面）や有する力（わかること・できること・できそうなこと等）等の現状の把握に努めている。	◎	日誌申し送り時等で情報を共有している。状態の変化があれば申し送り時話し合っている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。（生活環境・職員のかかわり等）	○	入居から1週間は24時間シートを活用し状態の把握に努めている。				
3	チームで行うアセスメント（※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む）	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	入居時のアセスメントや24時間シート、私の気持ちシートを参考にし本人の視点で検討している。			○	介護計画の見直し前には、事前に聞いておいた利用者や家族の意向と職員個々が作成した利用者本人についての「私の気持ちシート」をもとにして、ケアマネジャー・ユニットリーダー・個々の担当職員でケアカンファレンスを行い検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	状態の変化など課題が出てきたら話し合いをしサービス内容の見直しを行っている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	私の気持ちシートや日頃の会話行動で得た情報を基に作成している。				
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	家族の要望は電話面会で聞き取りをしている。本人の意向を伺いカンファレンス時に情報を踏まえ計画に反映している。	○		○	利用者の状態によっては、医療関係者の意見を聞いておき、ケアカンファレンス時に話し合い、計画に反映している。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度化した人に対してそれまでの生活を大切にしながら変化に応じた計画を立てている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族の面会、地域の祭りなどコロナ感染対策を考慮し計画に反映している。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	カンファレンス、モニタリングをし計画の変更や削除、追加があれば職員間で共有している。			◎	介護計画は、介護記録と一緒に個別クリアファイルに入れて共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	各職員で計画を実施し介護記録に記録している。出来ていない時はモニタリング時改善している。			◎	介護計画の短期目標に番号を振っており、計画に沿ってケアを実践できたら、介護記録にその番号と支援した内容を記録している。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	3か月毎にモニタリング、1年ごとの更新カンファレンスを実施し見直ししている。			◎	管理者が一覧表で期間を管理しており、3か月ごとに見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のスタッフ会、申し送り時に利用者の変化を話し合っている。			○	毎月のユニット会時には、介護計画にかかわらず、気になる利用者の現状や支援方法について話し合っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	利用者の状態に変化があれば家族、関係者と話し合いを持ち介護計画に取り入れている。			○	この一年間では、退院時、身体状態の変化がみられたため、計画を見直したような事例がある。
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月1回のスタッフ会で課題を話し合ったり緊急時はその時の勤務者で話し合いをしている。			◎	毎月、スタッフ会（全体会）を行い、後の時間にユニット会を行い議事録を作成している。緊急案件がある場合は、その都度、勤務職員で話し合っている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	スタッフ会は個別に意見を求め全員が意見交換できるように工夫している。				スタッフ会時に次会の日程を決めておくことで多くの職員が参加できるように取り組んでいる。職員が集まりやすい13時半からとなっており、基本全員参加で行っている。
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	昼間開催し職員が参加できるようにその場で来月の日程を決め、議事録で回覧している。			◎	議事録は、職員個々が内容を確認して押印するしくみをつくらせている。欠席した職員には、必ず見るように管理者が伝えている。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。（利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等）	◎	朝昼夕の申し送りを行情報共有に努めている。	○		○	業務のことや家族からの連絡事項等は日誌に記入し、申し送っている。必要時には、さらに口頭でも補足をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	会話の中で利用者のしたいことを引き出し実行できることは行なうようにしている。				おやつは、複数準備しており、その中から選んでもらっている。更衣時には、着る服を選べるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。（選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等）	○	おやつを選んで頂いたり、入浴の順番、服装など自己決定できる場面を持つようにしている。			◎	10時の飲み物（カルピス、オレンジジュース、牛乳、ヤクルト、お茶、甘酒）は、複数用意して選ぶようにしている。甘酒が一番人気のようだ。プランターに植える花の苗は、ドライブ帰りに産直市に立ち寄り、一緒に選んでいる。
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。（起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等）	◎	利用者の要望を聞きながら叶えられる範囲で個別に対応している。				敬老会やクリスマス会には、法人代表者から利用者一人ひとりにお祝いの品やプレゼントを手渡してもらっている。
		d	利用者の生き生きとした言動や表情（喜び・楽しみ・うるおい等）を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者の笑顔が増えるよう行事や毎日のレクを工夫して行っている。			◎	イベント委員の職員を中心に、季節行事の内容を検討しており、職員で出し物をして利用者を楽しませている。
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	利用者の表情や動作から本人の思いを汲み取り意向に沿った暮らしが出来るように支援している。				「金柑を煮て食べたい」という利用者には、事業所に植えている金柑と一緒に採ってきて甘露煮をつくって食べたことがあった。利用者は「金柑は風邪にもいいんだ」と教えてくれたようだ。
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。（人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等）	○	尊厳について研修で学んでいる。日々意識して行動、声掛けしている。	○	◎	○	地域包括支援センター主催の高齢者の権利擁護に関する研修（11/7web研修）等で勉強をしている。研修受講後は、報告書を作成し、スタッフ会時に内容を周知している。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄や入浴はプライバシーや羞恥心に気を付けて対応している。				管理者は、毎月のスタッフ会時を捉えて、接遇やケアの注意点などについて、毎回、話をしている。
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に出入りする際の声掛け、ノック等おこなっている。			◎	職員は、利用者に、「○○さん、お部屋入ってもいいですか？お部屋見せてくださいね」と声をかけ、ノックしてから入室していた。
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	研修、スタッフ会でプライバシーの保護、個人情報漏洩について学び理解して遵守に努めている。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者さんから学んだり、助けて頂く事もある。支え合える関係が築けるように努めている。				
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	お互いに話し合ったり、役割をしったり支え合って暮らしている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。（仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等）	○	利用者ひとり一人の性格を把握している。利用者同士の相性を考慮し食事の席やリビングでの席を決めている。トラブルになりそうなときは仲裁に入り良い関係性を保つようになっている。			◎	ドライブには、仲の良い利用者同士と一緒に出かけられるよう配慮している。ロケンかになりそうな雰囲気があれば、職員が早めに間に合って気を逸らしたり、距離を持ったりできるような支援している。
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	どちらか一方を責めたりしないように心掛けている。双方の話を聞き対応している。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	本人や家族から情報を得、馴染みの場所などに外出している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	ここ数年はコロナ禍で面会も玄関先で会うだけになっていたがコロナが落ち着いたら気軽に来られる環境を整えていきたい。				
13	日常的な外出支援	a	利用者（および意思表示が困難な場合はご家族）の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。（職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない）（※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む）	○	ドライブや散歩、外気浴の時間を設け対応している。歩くことが困難な人も外気浴など季節を味わってもらっている。	○	△	○	地元へは、あじさいやひまわりの見物に出かけたり、正月には初詣に出かけたりした。今秋は、地元の神輿が出なかったため、神輿が出る地区まで出かけて行き見物した。近くの小学校に咲くコスモスや近所の桜、庭の陽光桜やチューリップを見に散歩をしている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	コロナ禍の為外部の人との接触はあまり行えていないが近隣の状況を見て地域のボランティアの清掃や玄関先の訪問は来て頂いている。				受診帰りに、海や自宅周辺を見に行ったり遠回りして気分転換して帰るようなことがある。天気の良い日には、玄関先でひなたぼっこをしている。

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	ケース記録を基に話し合いの場を作り意見交換気づきをケアにいかしている。				午前にはラジオ体操、午後からは、歌を歌いながら体操、頭を使うゲーム（四字熟語や故事成語のカルタ）や廊下の歩行等を行えるよう支援している。今年も、室内で運動会（ユニット合同）を行った。競技は利用者が楽しみながら体を動かせるよう工夫している。さらに、入浴や食事の場面では、自分で行うことを続けられるよう職員は少し離れたところから見守るようにしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴（筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等）を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	利用者の身体機能の低下を理解し状況を把握し残存能力が維持できるよう取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。（場面づくり、環境づくり等）	○	場面づくりをし本人が進んで取り組めるよう促し見守りしている。	○		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	生活の中での会話や関わり、これまでの生活習慣や思いを読み取り楽しみが持てるように関わっている。				利用者個々の状態に合わせて洗濯物干しや洗濯物たたみ、野菜の下ごしらえ等を行えるよう支援している。自宅で拭き掃除をよく行っていた利用者には、職員が、毎朝、ぞうきんを用意して、自室の床掃除をお願いしている。近所の人や、知り合いの人からお花をもってきて、お花教室としてそれぞれが思いおもいに花を生けて、飾って楽しむような機会をつくっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者それぞれの状態に合わせた場面づくりや楽しみが持てるよう工夫している。	○	○	○	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の好みを尊重し身だしなみに気を付けている。				利用者それぞれに、季節に合った清潔で似合う服を着て過ごしていた。 2か月に1回、訪問美容師が来ており、「どうしましょうか？」と本人に希望を聞いてカットしてくれている。自分で希望を伝えることが難しい利用者については、事前に家族に聞いておいたり、以前の髪形を伝えてカットしてもらっている。 「服が欲しい」と希望する利用者には、職員が買い物に付き添い一緒に選んでいる。家族からの依頼で、職員が衣類を買ってくるケースがある。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人の好みや持ち物を家族からお聞きして預かり好みで整えられるようにしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちに寄り添って声掛けしアドバイスしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	本人に衣類を選んで頂きその場面にあう支援をしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	◎	起床後は洗面所で整容を促し、食事などで汚れた時はさげなくカバーしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	外部から美容師に来ていただき本人の好みの髪形にして頂いている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人にあった髪形や服装になるよう毎日整容に気を付けている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食材の選択や調理方法、味付け等食生活の大切さを理解している。				米は地元農家から購入しており、野菜についても毎週火曜日に新鮮な旬のものを持って来てもらっている。職員は、週3回、食材の買い出しに行っており、魚も新鮮な旬のものを採り入れている。 カツオのたたきや冷や汁、めりの（巻かずし）など、利用者の馴染みのある献立を採り入れたり、味付けなども慣れ親しんだ味付けにしている。利用者の好きな刺身やおいもご飯を献立に採り入れている。 入居時に使い慣れた茶碗、コップ、箸を持ち込んでもらい使用している。壊れたら、家族と相談して、本人に好きな色などを聞いて、個人用のものを事業所で用意している。 職員は利用者と同じものを食べており、利用者の食事中は助したり、少し離れた場所で見守りしながら食べたりしていた。 台所から料理をする音やにおいがしていた。食事介助の必要な利用者には、食事の内容を伝えながらサポートしている。 職員は、居間の小さいホワイトボードに今日の献立を書いて話題にしている。 食欲低下がみられる利用者には、本人の好きな唐揚げと巻かずしをスーパーで買って来て用意するような事例がある。 栄養委員（各ユニット2名ずつ）が1ヶ月分の献立を立て、ユニットごとに献立を見せ合い献立のバランスについて話し合っている。他施設のメニューを参考にすることもある。 気になる利用者がいれば、申し送り話し合い、食事形態についても検討している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立作りの際食べたいものなど希望をとり参考にしている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	下膳や後片付けのお手伝いをお願いしたり役割作りをしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時家族、本人からの情報を記録し職員間で共有している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	家庭料理を基本とし旬の食材を取り入れている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうに盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いれどりや器の工夫等）	○	食欲の湧くような盛り付け彩りを工夫し食材を選んでいる。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	利用者の持参した食器や好みを把握して使用している。好みの色、柄等使用。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	リビングで調理しているので見守りでき調理の音、臭いを感じてもらっている。声掛けして食材など説明している。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	介助時会話をしながらか食事が美味しく食べて頂けるよう声掛け、工夫し調理方法を考えている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事量や水分量をチェックし薄味、減塩を心掛けている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量が少ない人は補助食品や好きなものを購入してきて食べて頂いている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養委員を中心に献立を作成しバランスの取れた内容にしている。雑誌やテレビ等の料理を参考に話し合っている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材は購入時鮮度重視し使い切るように努めている。調理器具は毎回消毒し清潔を心掛けている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔内の清潔を保つために必要であることは研修で学びスタッフ同士で共有している。				入居時、歯科衛生士の資格を持つ管理者を中心に、利用者一人ひとりの口腔内の状況把握に取り組んでおり、歯並びのイラストに記録している。また、義歯の写真を保存している。舌の状態は色などを気にして観察している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	◎	個々の口腔状態を把握して異常があれば報告し受診へと繋げてもらっている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	受診時教えて頂いた内容を皆で共有している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	出来るだけ本人が行うよう声掛けし一緒に行ったり必ず確認している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等）	○	声掛けし本人ができることはして頂き口腔内のチェックを毎回して確認している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	トイレで排泄できることが意欲や自身に繋がり筋力の向上で身体機能が高まると考えている。				ユニット会時や日々の申し送り時を捉えて話し合い、必要があれば見直しを行っている。職員からの提案があれば、数日間パッド等を試してみて支援を検討している。 おむつの費用負担を考慮して、職員間で話し合い、トイレ誘導してできるだけ、おむつの使用量を減らすことに取り組んでいる。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	その日の水分量、食事量、一日の活動量の低下が便秘の原因になる事も理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	○	チェック表を活用し個人のパターンを理解している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	日々の排泄パターンを把握しオムツ外しに繋げている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	トイレでの排泄が困難な場合は介助方法を検討している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表を参考にしながら個々のパターンで誘導声掛けしている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういった時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	本人家族と話し合いオムツの種類や時間帯を考え本人にあったものを考えている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	本人家族と話し合い日中の布パンツの検討や夜間のオムツ類の選択を検討している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	毎日の運動や食事内容を考えながら自然な排便に繋げられるよう工夫している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	本人が希望される日にはかなわない時もあるが2日に1回は入浴してもらっている。	◎		◎	基本的には、2日に1回、午後からの入浴を支援している。中には、毎日の入浴を希望する人があり、応じている。一番風呂の希望、同性介助の希望にも応じている。 利用者の希望で、入浴中は浴室の戸を開けて、ひとりで入ることを見守るケースがある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	時間を気にすることのないよう順番や時間を考え対応し見守りながら一人で寛げるよう配慮している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人が出来ないことを声掛けしながら支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	誘導方法やこれまでの習慣などから探りタイミングを計り介助している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルチェック時異常があれば本人の意思を聞き中止することもある。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	毎日の申し送り時ひとり一人の睡眠時間を確認し状態把握に努めている。				入居前から睡眠導入剤を使用している人で、使用することで「安心する」という人（一名のみ）には服薬を継続して様子をみている。 廊下から入る灯りが気になって眠れないような人には、居室入り口の明かり窓を塞いで対応していた。 ベッドに入ってから「今日は眠れん」と言う人には、居間で温かいお茶を飲みながら話を聞き、眠たそうな様子がみられたら居室に戻って眠れるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	眠れない時は無理に休んでもらおうとせず個人のリズムに合わせて安眠につなげるよう工夫している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	薬に頼らないことが大事なことは理解しているが不穏が続いたり夜間の出来事を話し合い専門医に繋げている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人の状態や希望に添って休息の時間を考えている。照明や室温などに気を付けている。				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	電話、はがき、手紙のやり取りができる方は本人の希望やこちらの声掛けで手助けしている（年賀状など）				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙が書けない方や電話での対応が難しい方は家族様の声を聞いてもらったりその時で対応している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	施設の電話はいつでも使用でき、お部屋でも話ができるように子機、スマホ、タブレットで対応している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いた手紙は本人に渡し代読している。本人からのメッセージをお便りに担当から伝えるようにしている。居室にも掲示している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族への手紙や電話のやり取りは理解や協力を得て喜ばれている。毎月のお便り発送時に状態報告している。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	本来であれば所持して頂くのが本人にとっては安心感があるがその都度説明し了解を得ている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	しばらく来てくれた訪問販売が現在は中止になり残念がっているので外出時に本人の要望を聞き対応している。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人や家族の意向を踏まえ相談しながら希望に沿えるよう支援している。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	入居時にお金の所持について本人家族と話し合い必要時は使えることを伝え理解してもらって事務所で保管している。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	◎	毎月必要額を家族より預かりし毎月のお便り発送時確認してもらっている。本人へもその都度報告している。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	いろんなニーズに対し個別に対応出来るように柔軟に対応している。	◎		◎	利用者の受診は、家族の都合によって管理者が付き添ったり、家族が付き添う際に同行したりして支援している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関は日中施錠せず出入り自由にできるようにし玄関先に花を植えて生け花教室で使ったり入りやすい環境にしている。	◎	◎	◎	玄関前に、平仮名で「ふくじゅそう」と書いた看板を付けている。玄関周りは掃除が行き届き、プランターにビオラなどの花を整備している。玄関前の駐車場の一角に屋根を付けてベンチを置き、外で過ごせるような空間をつくっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。）	○	居心地のいい空間づくりを心掛け一般家庭と変わらないように心掛けている。	◎	◎	◎	玄関、ユニットの入り口はガラスで中の様子がうかがえる。玄関の壁面には、職員や利用者の顔写真を飾っていた。建物は、木の暖か味を感じる造りで、調度品なども馴染む色合いのものを整備している。テレビの前にソファを配置して、くつろぐスペースをつくっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	なるべく明るく不安に思われないように気をつけ掃除もこまめに実施し清潔を心掛けている。			◎	掲示板上に事業所便りなどを貼っていた。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花が玄関やリビング先に飾られ月1回のお花教室を開催し作品を居室に飾っている。			◎	事業所は高台に立地しており、居間の窓からは空や山、木々が見えて季節や天気などがよくわかる。玄関や居間には、観葉植物やポインセチアを飾っている。また、クリスマスツリーやリース等を飾っていた。
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	共有スペースにソファを置いたり玄関前にはベンチテーブルを設置し外気浴で会話できる空間を作っている。				年に数回、お花教室として、季節の花を生ける機会をつくっている。畳の間に大きい日めくりカレンダーを設置していた。
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	利用者が使い慣れたものを持ってきてもらったり家族と相談して過ごしやすい空間を作っている。	◎		◎	自宅からテレビ、家具や加湿器を持ち込んでいる居室がみられた。家族の写真が飾っているところもあった。家族の面会があれば、利用者と一緒に写真を撮り、A4サイズに印刷し、居室の壁に日付と名前入りで飾っている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレは3カ所配置され自分自身でトイレに行けるようになっている。居室入り口には名前を表記、自分の部屋がわかるようになっている。			○	トイレには、「便所」「御手洗」と大きく表示をしている。居室には表札をかけている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	居室には自分の馴染みの物を持参されている。リビングでは新聞や雑誌、個々の食器など手の届く所においている。				入居間もない利用者の居室入り口には、ペーパーフラワーを付けて目印にしていた。転倒の心配がある利用者のベッドの足元には、クッション性のあるタイルカーペットを敷いていた。
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	◎	認知症の方にとって行動を制限されることにより心理的影響がある事はよく理解し日中は鍵を掛けないようにしている。	◎	◎	◎	日中、玄関やユニットの入り口に鍵をかけていない。利用者がひとりで出かけていく様子が見られた時などを捉えて、管理者は、職員に、鍵をかけることの弊害について説明をしている。ひとりで出かけていく利用者には、職員が付き添って対応している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	入居時に施錠についての考え方や意味それに伴うリスクについて説明し家族に理解してもらっている。				
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入居時情報シートを確認し話し合いの場を持っている、病歴既往歴の理解に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日の更衣や入浴時には特に身体の観察を行っている。変化があれば個別の記録や日誌に記録し皆で周知している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護師訪問時に気軽に相談連絡できる体制を作っている。医師に指示や対応を仰いでいる。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	個人の記録（受診、処方などのケース記録）に記録があり状況を把握している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入所前からかかっている病院があればそこを受診している。歯科は本人と相談し決めている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診は管理者や職員が行い、結果は日誌や申し送りなどでスタッフに伝達し家族へは電話やラインで報告している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院前の本人の状況を伝え（サマリー）本人が一日でも早く退院できるよう情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	安心して治療できるように病院関係者との情報交換や相談に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	入院時はサマリーや情報を伝達し地域連携室との情報の共有に努めている。				
		b	看護職も訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	配置看護師に体調の変化（夜間の電話対応）報告し指示アドバイスを頂いている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	24時間対応して貰える体制ができています。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	本人の状態や経過の変化などを記録し家族や医師看護師などに情報提供している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	飲み忘れがないか名前の読み上げ、服薬漏れがないか確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の体調変化を観察し管理者に報告、看護師・医師へと連携し指示を仰いでいる。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時に十分説明話し合い同意を得ている。状態の変化に応じ家族へ報告話し合っている。				入居時には、「グループホームにおける重度化および看取りに関する指針」に沿って説明を行い希望を聞いている。その後は、状態変化時に話し合い方針を共有して支援している。 この一年間は、看とり支援の事例はなかった。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	状況に応じてかかりつけ医や看護士にアドバイスをもらい家族と確認し合いながら判断している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	重度化や終末期医療ケアを支えていけるかスタッフとも意見交換しながら判断している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	家族とも頻りに話し合いし、施設で出来る事を説明し対応について話し合い同意をもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	その人らしく過ごせるようチーム一丸となって支援している。絶えず誰かが付き添いできる環境を考えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	家族の思いや心情を受けとめコミュニケーションを図るように努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症研修に参加し資料などで報告し合い対策を学んでいる。スタッフ会で感染状況の報告を受け注意喚起している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成して全員が対応できるようにスタッフ会を利用し全員が学んでいる。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	国・県町の行政からの情報を基に予防策を取り入れ対策している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	全職員アルコール消毒、手洗い、検温、マスク着用の徹底。面会は状況により判断 換気にも気を付けている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	本人を中心とし協力しあっているような話し合いの場を設けコミュニケーションを図っている。				この一年間は、特にには機会をつくっていない。 家族とは、SNSを活用してリアルタイムに写真や動画を送ったりしてやり取りをしている。5家族程度は、タブレット端末を使ってオンライン面会を支援している。また、管理者が管理する事業所用の携帯電話に家族などから直接電話がかかってくることで、本人の暮らしの様子などを小まめに報告している。事業所便りのスペースに利用者個々の担当職員が日頃の様子を記入している。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流）	△	家族が参加できる行事は行なえていないがコロナの感染状況を見て機会を設けていきたい。	○		×	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。（「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等）	◎	毎月便りを発行し日々の状況を報告。メール、ラインを活用し写真・動画の添付で利用者の状態、様子を見て頂いている。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。（認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等）	○	双方の思いを聞いたうえで良い関係が気づけていけるようどうしたらいいかを考えながら支援している。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。（行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等）	○	面会時や必要なことは電話連絡することもあり職員はお便りで報告している。窓口は管理者が代行している。	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	リスクを伴う問題が生じた時は家族に連絡し本人にとって良い対策を話し合っている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。（来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等）	◎	面会時に本人について話す機会を持つようにしている。話しやすい雰囲気づくりは心掛けている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。（食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等）	◎	入居契約時契約書を十分に説明して家族に理解を頂いている。またわからないことがあれば再度説明し納得してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居については入院後施設に戻れないケースがほとんどだが話し合いを持ち本人にあった転居先になるよう支援している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議の際に事業についての説明を行っている		◎		自治会に加入している。 米は地元農家から購入しており、野菜についても毎週火曜日に新鮮な旬のものを持って来てもらっている。野菜は職員も購入している。 地区の組長が毎月広報紙を届けてくれている。また、運営推進会議時に、地域行事の案内がある。 更生保護ボランティアは、6月に、うちわとお菓子を持って来てくれたり、12月に、事業所の清掃除や窓ガラスを拭きにきてくれたりしている。 10月には、御荘地区の日赤奉仕団がお菓子を持って来てくれて、玄関先で利用者と会話などして交流した。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	○	地域行事への参加は運営推進会議の際に促したり、挨拶は外気浴、散歩時行っている		○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	馴染みの方も増えてこれ、つい近隣から最近入居された方もいて快く見守ってくれている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍は双方が様子を見る状態だったが少しずつ良くなっていくと思われる。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りてもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	施設への訪問は難しいが挨拶や野菜を頂く事などの交流はある。どんな方が入っていると近所の方が時々お花を持ってきてくださる。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	△	コロナ禍だったこともあり難しいことではあるが少しでも支援して頂ける機会が作られればと思う。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー、コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	△	現在 はなかなか交流する機会まで至っていないが今後増やしていきたい。				
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	地域の方々、家族が推進会議のメンバーとして参加されている。	○		△	区長、民生委員、保育所、近隣住民、町担当者、家族等の参加を得て、この一年間では3回（R5.3とR5.5とR5.7）集まる会議を行った。利用者は参加していない。あと、3回（R5.1とR5.9とR5.11）は、報告書をメンバーと全家族に送付した。 議事録（報告書）には、利用者の状況、活動状況等を記載している。 外部評価実施後には、会議報告書に評価結果をまとめたものと目標達成計画を要約したものを載せて、サービス評価結果表とともに報告している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	利用者、職員の活動報告を行い外部評価後はその結果も報告して意見を頂くようにしている。		◎	△	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	なるべく出席して頂けるよう日程、時間については促してから決めている。		◎		

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	施設の理念を基に代表者を交え共通認識を持ち日々の実践が出来るようにお互い切磋琢磨して取り組んでいる。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	地域の方には推進会議時に理念について説明し、家族にはお便りに毎掲載している。玄関のよく見えるところに理念を掲げている。	○	◎		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	毎回スタッフ会には参加し職員の話を聞いている。コロナ禍である為機器をそろえ研修も受けれる環境を整えてくれた。				有給休暇や希望休みが取れるように勤務表を調整している。昨年の12月は、職員の忘年会ができなかった代わりに商品券が配られた。職員は「職員同士の仲が良く、協力的であることで働きやすい職場になっている」と話していた。この一年間離職はなかった。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	毎月スタッフ会時必要な研修は行なっている。リモート研修で感染症について学んだことは職員に伝えている。資格取得についても積極的に声掛けしている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員が働きやすい職場になるように聞き取りを行ったり個別に対応してくれる。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	○	管理者会議では同列施設が意見交換できるように開催し意識向上するよう検討している。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	ストレス軽減の為環境の整備や働きやすい職場づくりを心掛けている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	毎年必ず研修会への参加、スタッフ会に皆に周知し、み過ごされる事がないよう注意を払っている。発見時は直ちに会を設け検討する。			○	地域包括支援センター主催の虐待防止に関する研修（web研修）等で勉強をして報告書を作成しており、スタッフ会時に内容を周知している。またスタッフ会時の勉強会で学んでいる。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	スタッフ会時全員参加で報告や日々のケアでの問題点や緊急対応等の話し合い職員からの意見を抽出している。				
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	不適切な行為や虐待に発展しそうな職員の行動が見えれば直ちに現場に入り話し合いの場を設けている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	研修やスタッフ会時に話し合いスタッフ全員が知識を得るよう努めている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	事故報告と合わせて身体拘束とはについて話し合いの場を設けている。委員会を設置。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	要望があっても本人に与える弊害について説明し本人にとって良い対応策を話し合っている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	後見人制度の資料閲覧できるようにしている。現在症例がない為必要時に説明している。研修会に参加し知識を深く理解に努めている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	わからないことがあれば専門機関に相談し連携を図っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成しスタッフがその都度対応出来るようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	救命講習時や看護師に指導を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	報告書を作成し提出、申し送り時にも報告し職員間で再発防止対策を検討している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	カンファレンスや申し送り、スタッフ会を利用して常に話し合い防止策を検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアル作成し職員すべてが共有できるように努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	今の所苦情はないが手順に沿って対応出来るよう検討している。玄関に苦情を書入れるように紙を置いている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対して対応出来るように話し合いの場を設け良好な関係構築に努めている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	本人とは日常の動作や会話において常に変化を観察し意見をもらい、家族からも意見や要望を聞く機会を設けている。事業所として相談窓口は設けている。	○		○	利用者には、日々の中で聞いている。 家族には、面会や電話でやり取りをする際に聞いている。運営推進会議に参加する家族は機会がある。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	不安や気になる事は気兼ねなく言って頂けるよう配慮している。				管理者は、職員と一緒にケアにかかわりながら、個別に聞いている。また、ユニット会やスタッフ会などに職員の意見や提案を聴いて一緒に検討している。
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表は定期的に訪問し管理者や職員から利用者の状態や意見を聞いている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員間の会話の中でもよい意見を見出し、実施に向けて話し合いに持っていけるように努めている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	全職員が自己評価に取り組みサービス評価の意見や目的を理解できるように取り組んでいる。				外部評価実施後の運営推進会議時には、会議報告書に評価結果をまとめたものと目標達成計画を要約したものを載せて、サービス評価結果表とともに報告している。 モニターをしてもう取り組みは行っていない。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	前回の評価を基にユニットごとに問題点や改善点を話し合っている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果は家族、推進会議メンバーにも送付している。推進会議メンバーには開催時意見を頂いている。	○	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	玄関先に置きいつでも見て頂けるようにしている。家族へはお手紙で報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	マニュアルは作成できており全員が周知できるように取り組んでいる。				年2回、火災想定避難訓練を行っており、内1回は、消防署、防災設備業者、地域の人（区長、副区長）の協力を得て行っている。 5月の運営推進会議時には、「災害時には事業所を避難場所として活用してほしい」と伝えている。「事業所には、紙おむつや食料の備蓄がある」とも伝えた。また、地域の人には、手伝いをお願いしたい等、災害時の協力支援体制について具体的に話し合っている。 さらに、家族アンケート結果をみて、取り組みを検討してほしい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中・夜間想定避難訓練、消火訓練、連絡体制消防署協力のもと、取り組んでいる				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消火設備年2回専門機関により定期点検している。避難経路もわかる場所に掲示し、非常食・備品は定期的に点検している。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地区住民へは推進会議の場で区長さんをお願いし連携できるようにしている。	△	○	◎	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	○	地域住民へは区長さんを中心に、公的機関とも連携し協力が得られるようにしている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	△	運営推進会議でも認知症の症状についてお話しすることがある。いつでも相談に来てくださいと伝えている。				5月の運営推進会議時、法人代表者から事業所は介護相談ができる場所であることを説明しており、会議メンバーから相談があるようだ。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	家族や地域住民から相談されることもありその都度アドバイスが出来るよう関わっている。入所希望等あれば説明している。		△	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	△	利用者の生活スペースでもあり専用スペースがない為開放活用までには至っていないしコロナ禍でもあり慎重に考えている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	実習の受け入れは職員の資質向上にもつながる為今後要望があれば受け入れ働きかけていきたい。				今年度から町内のGH連絡会が再開しており、同業者と情報交換したり、勉強をしたりしている。関係機関と連携を図っているが、今後は、地域活動を協働して行うような取り組みもすすめてほしい。
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	○	現在地域のイベントに参加は控えているが他事業所とはWeb会議をしたりインターネットを利用し情報を得ている。			△	